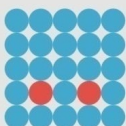




Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

ANALISIS KUALITAS LAYANAN UPT BALAI BAHAN DAN BARANG TEKNIK DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI DKI JAKARTA

Oleh :

Riana Liesdawaty



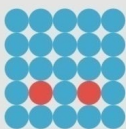
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2005**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

ANALISIS KUALITAS LAYANAN UPT BALAI BAHAN DAN BARANG TEKNIK DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI DKI JAKARTA

Oleh :

Riana Liesdawaty

Tesis

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Agribisnis**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2005**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul

: Analisis Kualitas Layanan UPT Balai Bahan dan Barang Teknik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta

Nama

: RIANA LIESDAWATY

Nrp

: P 05603099 4. 5 EK

Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005

Mengetahui

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

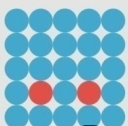
Pembimbing II

Dr. Ir. Hermanto Siregar, MEc

Drs. Hendro Sasongko, Ak, MM

2. Ketua Program Studi

3. Dekan Sekolah Pascasarjana



Dr. Ir. Arief Daryanto, MEc

Prof. Dr. Ir. Sjafrida Manuwoto, MSc

Tanggal Lulus :

MB IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul :

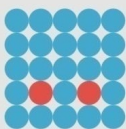
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN
UPT BALAI BAHAN DAN BARANG TEKNIK
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI DKI JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian tesis saya sendiri, dengan arahan Komisi Pembimbing, kecuali dengan jelas ditunjukkan rujukannya. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau capaian akademik lainnya pada program sejenis di perguruan tinggi lainnya. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2005

Yang Membuat Pernyataan

Riana Liesdawaty

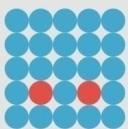


MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis bernama lengkap **Riana Liesdawaty**, dilahirkan di Sungai Gerong, Provinsi Sumatera Selatan pada tanggal 6 April 1972. Penulis merupakan anak ke empat dari enam bersaudara dari pasangan M.B Aronggear dan Sri Mintarti.

Pada tahun 1984, penulis menyelesaikan pendidikan dasar (SD) di SD Katolik Don Bosco Palangka Raya, Kalimantan Tengah, dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN-2 Palangka Raya, Kalimantan Tengah tahun 1987. Pada tahun 1990, penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN-5 Samarinda, Kalimantan Timur. Pada tahun 1997, penulis berhasil menyelesaikan pendidikan tinggi strata-1 dan meraih gelar Sarjana Teknik dari Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Kimia, Institut Sains dan Teknologi “AKPRIND” Yogyakarta. Pada tahun 2004, penulis mendapatkan kesempatan untuk mengikuti jenjang pendidikan tinggi sarjana strata-2 pada Program Studi Magister Manajemen Agribisnis, Kekhususan Manajemen Sektor Publik, Program Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Pada tahun 1998, penulis diterima bekerja di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sebagai staf pada Seksi Pengujian di UPT Balai Bahan dan Barang Teknik - Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Provinsi DKI Jakarta hingga saat ini.

Jakarta, Oktober 2005

Penulis



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

KATA PENGANTAR

Menyadari begitu besar tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta, maka penulis mencoba untuk mengulas pelayanan melalui tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan UPT Balai Bahan dan Barang Teknik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta “.

Ucapan terimakasih yang tulus disampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir. Hermanto Siregar, MEc dan Drs. Hendro Sasongko, Ak, MM selaku komisi pembimbing yang telah banyak memberikan arahan untuk penyelesaian tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arief Daryanto, MEc selaku Direktur Utama MMA-IPB.
3. Seluruh staf pengajar MMA IPB.
4. Bapak Drs. Jawenru Radjagoekgoek selaku Kepala UPT Balai Bahan dan Barang Teknik beserta staf.
5. Rekan-rekan Angkatan Eksekutif 5-EK MMA-IPB yang telah banyak memberikan dukungan dan saran dalam suasana kebersamaan yang erat.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna.

Oleh karena itu saran dan masukan kritik demi penyempurnaan tesis ini dengan senang hati penulis terima.

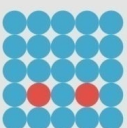


MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

Akhirnya, penulis sampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi pengembangan UPT Balai Bahan dan Barang Teknik DKI Jakarta dan umumnya bagi ilmu pengetahuan.

Jakarta, Oktober 2005

Penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.